Des kits de sensibilisation élus/usagers en support des démarches de suppression des points noirs

Lorient Agglomération

Auteur :
2, Boulevard du Général Leclerc
CS 20001
56314 Lorient Cedex
Voir le site internet
Sébastien Lejal
slejal@agglo-lorient.fr

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

Dix ans après le transfert de la compétence collecte des communes à l'agglomération, Lorient Agglomération a souhaité entreprendre en 2010 une étude de redimensionnement et de rééquilibrage des tournées de collecte. Elle a été confiée à ANTEA Group et EXEO Solutions et s'est accompagnée de la constitution de 5 groupes de travail qui ont entre autre abouti à une « Charte Qualité du service de collecte des déchets ménagers » et à la modification du temps de travail (fin du fini parti). En parallèle et en complément, la direction s'est engagée dans la résorption des manœuvres accidentogènes avec notamment la suppression de 700 « points noirs », aussi bien sur les secteurs collectés en régie qu'en prestation privée. La nouvelle organisation de travail et les nouveaux circuits visent à intégrer les recommandations de la R 437. La société EXEO a élaboré et numérisé les itinéraires des tournées à partir d'un logiciel métier et de relevés de terrain effectués à l'aide de GPS. Puis, depuis la mise en place des nouvelles tournées au 01/10/12, les GPS servent au quotidien d'aide à la navigation pour les chauffeurs, avec des circuits qui signalent les points noirs résiduels. L'informatisation des véhicules accompagne et participe à la modernisation du service de collecte.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

- Améliorer les conditions de travail du personnel de collecte et éradiquer les pratiques génératrices de situations à risque pour les agents et les usagers du service, avec en échéancier :

- 2009 : identification de 100 % des points noirs
- 2010 : résorption de 50 % des points noirs
- 2013 : résorption de 75 % des points noirs

- Intégrer la prévention des risques dans chaque réflexion dans un objectif permanent d'amélioration continue,
- Adopter de nouvelles méthodes de travail, comme par exemple :

- réglementer le stationnement afin de faciliter la circulation de la benne de collecte,
- supprimer au maximum les marches-arrières longues et dangereuses (cas des impasses étroites notamment),
- favoriser les points de regroupement des bacs pour limiter les arrêts intempestifs et les montées et descentes des marches-pieds.

Résultats quantitatifs

2009 : 582 points noirs identifiés en régie contre 105 sur les secteurs collectés en prestation privée (marches-arrières essentiellement).

A la fin de l'année 2011, 300 « points noirs » ont été supprimés. 60% des points ont été traités en mars 2013 et à ce jour 75% des points noirs sont résorbés. Cette démarche, couplée à une réorganisation des tournées, a permis entre autre de gagner 3 équipes de collecte.

Résultats qualitatifs

Le personnel de collecte participe activement au recensement des points noirs et à la recherche de solutions, ce qui lui apporte une satisfaction importante. En retour, les équipes sont informées du traitement des points noirs par les agents de suivi qualité ou « ambassadeurs de tri ». Une baisse des AT est constatée suite à la fin du fini-parti (à confirmer sur le long terme).

Du côté des usagers, l'acceptation des changements est rapide grâce aux moyens déployés, dont la plaquette dédiée à la sécurité (en annexe du guide AMORCE/ADEME DT 66) qui le place comme acteur de la prévention des risques, aux côtés des équipes de collecte. L'implication des mairies en accompagnement crédibilise le discours et leur complète compréhension des problématiques.

MISE EN OEUVRE

Planning

- Fin 2009 : réalisation d'un diagnostic terrain pour identifier les points noirs par commune, en régie et en prestation de collecte, avec implication du personnel de collecte,
- Fin 2009 : analyse qualitative avec étude de cas (avec photos, plan et illustrations) et rédaction de 5 fiches types de résolution de problème,
- Bureau Communautaire du 4 décembre 2009 : validation des propositions d'action retenues sur la base des fiches types,
- A partir de janvier 2010 jusqu'à début 2011 : rencontre avec les maires et les services des communes pour présentation des résultats du diagnostic avec hiérarchisation des propositions de solutions et aide à la mise en place d'un plan de communication aux usagers,
- A partir de janvier 2010 : mise en place des solutions en hiérarchisant les communes suivant le nombre de points noirs à traiter (communes prioritaires avec beaucoup de points noirs, d'autres étant en points de regroupement) et du suivi de l'avancement,
- Suivi terrain des tournées en 2010-2011 le pour paramétrage des tournées théoriques des secteurs en régie,
- Septembre 2012 : mise en place de GPS embarqués sur les BOM en régie,
- 1er octobre 2012 fin du fini parti strict,
- Fin 2013 : point sur les tournées avec de nouveaux suivis pour stabiliser l'organisation des collectes en 2014.

Moyens humains

L'identification et la résolution des points noirs sont réalisées par les 7 agents qualité sectorialisés, supervisés par les 4 responsables de pôle. L'agent qualité, dans le cadre de ses missions, fait le lien entre l'usager et la mairie.

1 agent est référent pour la mise à jour des circuits. Chaque circuit doit faire l'objet d'un suivi terrain par an.

Prestataire de service pour élaboration des plaquettes de communication.

Moyens financiers

Mise en place de GPS : 50 à 60 k€ d'investissement pour le matériel et les 10 licences Exeo « Collecte + » pour un parc de 28 véhicules + abonnement mensuel au service en ligne de consultation des données mensuelles environ 5k€ par an + abonnement téléphonie pour le transfert des données en temps réel (SFR).

Investissement d'une mini BOM de PTAC 10 tonnes : 95 k€

Moyens techniques

En informatique embarquée : écran d'aide à la navigation dans chaque BOM avec saisie des événements de collecte raccordé au boitier GPS. Base cartographique Navteq. Le contrôle des organes de sécurité du véhicule (exemples : éclairage gabarit, flasheurs, gyrophares, barres de maintien, marches-pieds…) est validé via l'écran

de contrôle.

Les circuits théoriques de référence ont été paramétrés par la société EXEO solutions (4 mois de travail) via le module « COLLECT+ CIRCUITS » du logiciel EXEO. L'outil permet de visualiser un indicateur de conformité au circuit de référence sur le site web par tournée, en % et de mesurer les écarts.

En véhicule spécifique : mini BOM de capacité 9m3 et charge utile de 3,5 tonnes (PTAC 10 tonnes) reçue en avril 2013 pour les collectes en quartier historique ou les passages de pont limitant le gabarit, avec un équipage constitué par 1 chauffeur et 2 ripeurs.

En communication :

Elaboration 5 fiches types de résolution des points (cf. exemple dans le guide AMORCE/ADEME DT 66) pour communiquer auprès des élus :

- Stationnement interdit et gênant (Lanester)
- Voie circulante sans visibilité (Hennebont)
- Marche arrière en hameau (Caudan)
- Impasse en « cul de sac » (Guidel)
- Stationnement gênant en impasse (Ploemeur)

Une fois la solution de résolution du point noir validée avec chaque commune, un courrier est envoyé aux usagers concernés avec double signature du président de Lorient Agglomération et de la mairie concernée légitimant la demande, avec un encart réservé à la personnalisation du message (en annexe du guide AMORCE/ADEME DT 66). Une plaquette dédiée à la sécurité est également distribuée en complément (en annexe du guide AMORCE/ADEME DT 66) . Cette plaquette rappelle les 4 mesures à adopter par l'usager pour la sécurité de tous.

Evolutions prévues :

Investissement du prestataire de collecte en GPS embarqué en 2014.

Partenaires mobilisés

EXEO solution

Les prestataires de collecte

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

- Pouvoir dégager les moyens humains pour la phase de recensement des points noirs : utiliser les compétences en interne - chauffeurs ou ripeurs - et recruter des remplaçants à la collecte
- Volonté politique : si besoin faire valoir la démarche d'autres collectivités, notamment suite à un accident mortel

Freins :

Il est difficile de traiter la quantité de points noirs identifiés. En général il y a une volonté de traiter tout « d'un coups » or il faut accepter que ce n'est pas possible et qu'il y a un nécessaire étalement sur plusieurs années, en mode gestion de projet. Cette frustration peut être compliquée à intégrer dans le quotidien. De plus, certains points sont complexes à résoudre (implication des services d'urbanisme, historique….) même si il y a un bon fonctionnement entre le service d'exploitation et le service de l'urbanisme chargé d'instruire les demandes d'aménagement.

Facteurs de réussite :

- Concertation en bureau communautaire et validation de la démarche et des outils de communication, dont le courrier avec double signature Président / Maire
- Rencontres préalables des élus concernés avec le listing des points noirs
- Visites de terrains avec les techniciens et adjoints des communes
- Validation nationale de la R437 en mai 2010 par la FNADE, l'AMF et la CNRACL

Difficultés rencontrées

Création de fiches types de résolution des points noirs.

Plaquette dédiée à la sécurité pour les usagers de la collecte.

Recommandations éventuelles

Importance de la sensibilisation en amont des élus et des usagers dans une démarche globale et partagée qui facilite la transmission et l'acceptation des messages, sans oublier les prestataires de collecte.

Affichage du pourcentage d'avancement de résolution des points noirs pour motiver les équipes, ceci commune par commune avec le nombre total de points noirs relevés initialement.

Mots clés

SECURITE | COLLECTE DES DECHETS | SIGNALETIQUE | MENAGE | ADMINISTRATION PUBLIQUE | ORDURES MENAGERES RESIDUELLES | EMBALLAGE

Dernière actualisation

Octobre 2019

Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr

sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

admin AW

alexandre.bonne@smile.fr

Direction régionale toutes les régions